

CENTRÁL WORKOUT PÉNZÜGYI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Panaszkezelési Szabályzat

Jóváhagyó	Centrál Workout Zrt
Típus	Szabályzat
Szabályzat száma	
Hatályba lépés dátuma	
Érvényessége	visszavonásig
Felelős	Pénzügyi vezető

Tartalom

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	3
I.1. A Szabályzat célja.....	3
I.2. A Szabályzat tárgyi hatálya	3
I.3. A Szabályzat alanyi hatálya.....	3
I.4. Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások.....	3
I.5. A Szabályzatért felelős személy	3
II. A PANASZ.....	3
III. A PANASZOS	4
IV. A panaszügyintézkést végző szakmai terület.....	4
V. A panasz felvétele	4
VI. A panasz kezelése	4
VI.1. Szóbeli panasz.....	5
VI.2. Írásbeli panasz.....	5
VII A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai.....	6
VIII. Jogorvoslatok	6
IX. Nyilvántartás vezetése	7
X. A panaszügyintézkéssel kapcsolatos utólagos teendők.....	7
XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	7
1. melléklet A CENTRÁL WORKOUT ZRT-HEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ	8
2. melléklet Pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány	11
3. melléklet Pénzügyi Békéltető Testület Fogyasztói kérelem	12

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A Szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja, hogy a **Centrál Workout Zrt.** (a továbbiakban: „**Társaság**”) biztosítsa a tevékenységével kapcsolatban felmerült és az ügyfelek által felvetett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását, továbbá a panaszok és a panaszosok mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését.

I.2. A Szabályzat tárgyi hatálya

Jelen Szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésre vonatkozó eljárásrendet a **Társaság** szervezetén belül, a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket, valamint a panaszügyi nyilvántartás szabályait.

I.3. A Szabályzat alanyi hatálya

Az e Szabályzatban foglalt rendelkezések kötelezőek minden, a panaszkezeléssel érintett munkavállaló számára.

I.4. Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások

- a) 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.),
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- c) 28/2014 (VII.23) MNB rendelete
- d) a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény
- e) 435/2016. (XII.16.) Kormány rendelet

I.5. A Szabályzatért felelős személy

Jelen Szabályzat aktualizálásáért, felülvizsgálataért a **Társaság** Pénzügyi Igazgatója felelős.

II. A panasz

Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a panaszosnak a Társaság magatartását - a eljárásával, a szerződéskötéssel és a szerződéses jogviszony fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéses jogviszonnyal összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a **Társaságtól** általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. Bírósági eljárás során felmerülő panasz esetén a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.

III. A panaszos

1. *Panaszos az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, aki/amely a **Társaság** magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.*

2. *Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.*

Meghatalmazás hiányában a **Társaság** közvetlenül a panaszoshoz fordulhat az ügyintézés gyorsítása érdekében.

IV. A panaszügyintézés végző szakmai terület

A **Társaságon** belül a panaszfelvételt a Pénzügyi Igazgatóhoz kell benyújtani.

A Pénzügyi Igazgató vagy személyesen vizsgálja ki a panaszt, vagy konkrét személyt jelöl ki a panasz kivizsgálására.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a **Társaság** olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

V. A panasz felvétele

1. A panasz szóban megtehető személyesen a **Társaság** székhelyén, 1065 Budapest, Révay u. 10. IV. em., a nyitvatartási idő alatt H-P 8-16 óráig; valamint telefonon, munkanapokon 8-16 óra között – keddenként 8 órától 20 óráig, amennyiben a kedd munkaszüneti nap, úgy az azt követő munkanap.

Telefonszám: +36-1-999-4759

A telefonbeszélgetés hangrögzítésre kerül.

2. A panasz írásban (*személyesen vagy más által átadott irat útján*, postai levélben, elektronikus levélben, illetve telefaxon) nyújtható be a **Társasághoz** az alábbi helyeken:

Levelezési cím: 1065 Budapest, Révay u. 10. IV. emelet

Elektronikus levelezési cím: itkarsag@cwo.hu, illetve az ügyintézők e-mail címén

Telefaxszám: +36-1-322-2744

Írásbeli panasz az 1. számú melléklet szerinti formanyomtatványon is benyújtható, de az ettől eltérő formában benyújtott panaszt is elfogadja a **Társaság**.

Amennyiben az ügyfél a panaszát nem a fenti elérhetőségeken teszi meg, vagy nem a kijelölt ügyintézőnek adja át, a **Társaság** azonnal köteles azt továbbítani az illetékes ügyintézőnek, és a panaszost tájékoztatják az e pontban rögzített elérhetőségekről.

VI. A panasz kezelése

A panaszügyintézés helye, a **Társaság** székhelye (1065 Budapest, Révay u. 10. IV.).

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információkra van szükség, a **Társaság** haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel. A panasz kivizsgálása az összes körülmény figyelembevételével történik.

VI.1. Szóbeli panasz

1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és amennyiben lehetőség nyílik rá, azt az ügyintéző köteles azonnal orvosolni. A panasszal kapcsolatban tett intézkedést írásban rögzíteni, az ügy aktájában.

2. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a **Társaság** jegyzőkönyvet vesz fel.

3. A **Társaság** telefonon közölt panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

4. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a **Társaság** felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a panaszról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszról készült hangfelvételt a **Társaság** a Hpt. 288.§(2) bekezdése alapján 5 évig őriz meg.

5. Az ügyfél kérésére a **társaság** biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását. Amennyiben a panaszos igényli a **Társaság** térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

6. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a **Társaság**, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példánya átadásra kerül az ügyfél részére. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a jegyzőkönyvet az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kerül megküldésre.

7. Amennyiben jegyzőkönyv készül, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

VI.2. Írásbeli panasz

1. A **Társaság** az írásban érkezett panaszt kivizsgálja és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

2. Amennyiben az ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a **Társaságtól** a bejelentés felülvizsgálatát. A **Társaság**

felülvizsgálat esetén az erre irányuló kérelem beérkezésétől számított újabb harminc napon belül tájékoztatja az ügyfelet.

3. Fenti eljárási rend vonatkozik az ügyfél által benyújtott valamennyi panasz esetében.

VII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A **Társaság** a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

VIII. Jogorvoslatok

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület Levélcím: 1525 Budapest Pf.: 172., Telefon: +36-80 203-776, Fax: +36-1 489-9102, E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu
- b) MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., Telefon: +36-80 203-776, Fax: +36-1 489-9102, E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, Honlap: www.mnb.hu/penzugyinavigators

c) bíróság.

Fogyasztó az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. Az elutasító döntésében a **Társaság** feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését

is, kivéve azon nyomtatványok megküldését, melyek elektronikus eljárásban szükséges alkalmazni. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.) (2-3. mellékelt)

IX. Nyilvántartás vezetése

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a **Társaság** 5 évig őrzi meg.

2. A **Társaság** a beérkezett panaszokat valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja, az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

3. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) az ügyfél nevét/cégnevét,
- b) az ügyfél székhelyét/levelezési címét,
- c) az ügyfél telefonszámát,
- d) az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- e) a panasz leírását,
- f) a panaszos igényét,
- g) a panasz benyújtásának időpontját,
- h) a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- i) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- j) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- k) a panasz megválaszolásának időpontját.

4. A **Társaság** a panaszt a beérkezése napján rögzíti a panaszügyi nyilvántartási rendszerében.

X. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

1. A **Társaság** a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

2. A **Társaság** a panaszokról legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett tevékenységi kört, működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

3. A **Társaság** panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét az ügyfél igényekre és saját üzletpolitikájának ügyfélbarát szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Szabályzat nyilvános. A Szabályzatot a **Társaság** a honlapján közzéteszi, illetve székhelyén kifüggeszti.

**1. melléklet A CENTRÁL WORKOUT ZRT-HEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, hitelkártya, lakásbiztosítás, KGFB, stb.):

--

Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve azügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

2. melléklet

MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., Telefon: +36-80 203-776, Fax: +36-1 489-9102, E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, Honlap: www.mnbb.hu/penzugyinavigato

Pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány

Mikor tud Ön kérelemmel fordulni a Magyar Nemzeti Bankhoz?

Az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén:

- ✓ **Ön fogyasztó**, amennyiben önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- ✓ **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), azonban a pénzügyi szolgáltató **nem válaszolt 30 napon belül** vagy **elutasította** Önt vagy Ön **nem fogadja el az indoklást**,
- ✓ **a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el** Önnel szemben, vagy téves tájékoztatást nyújtott,
- ✓ **nem telt el három év** a jogsértés bekövetkezése óta,
- ✓ kérelméhez **csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát**,
- ✓ meghatalmazott útján történő eljárás esetén **csatolta az eredeti meghatalmazást**,
- ✓ kérelmét **aláírta, pontos lakcímét közölte**.

3. melléklet Pénzügyi Békéltető Testület Fogyasztói kérelem

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

oldalon érhetőek el különböző esetekre vonatkozó panaszbejelentő nyomtatványok